

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

#### A. Penelitian Terdahulu

(Pradnyana & Prena, 2019), dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, *E-Billing* Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur”. Dengan penelitian yang dihasilkan yaitu:

1. *e-filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak.
2. *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak.
3. pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan pada penggunaan kepatuhan wajib pajak.
4. *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Asiah et al., 2020), dengan judul “Pengaruh Penerapan E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

- 1) Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang berarti bahwa semakin banyak wajib pajak menggunakan fasilitas *e-filing* menandakan tingkat kepatuhan semakin baik
- 2) Penerapan *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang berarti bahwa penggunaan *e-billing* tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak
- 3) Penerapan *e-Filing* dan *e-Billing* berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

(Pohan, 2022), dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *e-filing* dan *e-billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

- 1) penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) pemahaman internet memperkuat hubungan antara penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4) Pemahaman internet memperkuat hubungan antara penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

(Pratama et al., 2019), dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada Kpp Pratama Gianyar”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa:

- 1) Penerapan Sistem *E-Filing* dan *E-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Pemahaman Internet dapat memoderasi pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

(Pradilatri et al., 2022) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Implementasi *E-Filing* dan *E-filing* pada Kepatuhan Pajak Pribadi dengan Sosialisasi Pajak dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi”. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi sistem *e-filing* dan *e-billing* memiliki dampak positif pada kepatuhan pemungut pajak individu, sosialisasi pajak memperkuat hubungan antara penerapan sistem *e-filing*, dan pemenuhan pemangku pajak individual, sosialisasi pajak tidak dapat memoderasi implementasi sistem *e-billing* pada kepatuhan. Pembayar pajak individu dan pemahaman internet tidak dapat memoderasi penerapan sistem pengisian dan penghitungan elektronik untuk kepatuhan pembayar pajaknya individu.

(Maulidina & Nurhayati, 2023) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan *E-Billing* pada Kepatuhan Pajak Orang Pribadi”. Menunjukkan hasil bahwa penerapan sistem *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan Penerapan *E-Billing* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan teknik penentuan sampel

yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik Convenience Sampling. Sumber data yang digunakan yaitu dengan menggunakan data primer.

## **B. Kajian Pustaka**

### **1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

Kepatuhan merupakan suatu peraturan yang menyatakan wajib pajak melaksanakan hak perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakan. Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu (Rahman, 2010): *Pertama*, kepatuhan Formal yaitu suatu peraturan yang sesuai dengan Undang-undang perpajakan. Dan *kedua*, kepatuhan Material yaitu kepatuhan material sesuai dengan isi undang-undang perpajakan dalam kepatuhan formal.

Pada teori kepatuhan menjelaskan bahwa kepatuhan pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dijalankan oleh seluruh masyarakat tanpa kecuali, karena hasil dari penghasilan pajak adalah suatu asset yang sangat berharga bagi Negara. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang sudah dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal individu itu sendiri. Komitmen normatif melalui moralitas personal berarti memenuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku individu.

### **2. Theory of Planned Behavior**

*Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah pengembangan dari *Theory Reasoned Action* (TRA). Menurut Ajzen (Anggraini & Waluyo 2014), TPB merupakan teori yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh kemauan atau niat dari individu itu sendiri terhadap suatu perilaku (behavioral intention).

Pada teori ini menjelaskan dimana pada suatu kondisi seseorang yang memiliki keinginan tersendiri dalam berperilaku, sehingga seseorang tersebut yakin dengan

suatu perubahan dalam bentuk modernisasi pelaporan maupun untuk melakukan pembayaran pajaknya dengan menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing* yang berbasis online. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan untuk wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak dalam melaksanakan kegiatan pajaknya.

### 3. Technology Acceptance Model (TAM)

yaitu merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. TAM ini merupakan penyesuaian dari TRA yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Sedangkan menurut Nurhidayah (2015) yang dikutip dari (I Wayan Mei Soma Eka Pratama, Anik Yuesti, I Made Sudiartana, 2019) TAM merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. Tujuan TAM lebih dikhususkan untuk menjelaskan perilaku para pengguna komputer (*computer usage behavior*). Terdapat 5 konstruk dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis et. al, (1986) yaitu :

- a. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yaitu sejauh mana seseorang dapat percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat memudahkan suatu tugas.
- b. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya.
- c. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*).
- d. Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*).
- e. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*).

Dari 5 konstruk diatas persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan merupakan salah satu bentuk penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Dan jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* dan *e-billing* itu mudah digunakan dan wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-filing* dan *e-billing* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika wajib pajak beranggapan

bahwa sistem *e-filing* dan *e-billing* itu tidak mudah digunakan dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

#### **4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengertian Wajib Pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Anggarini et al., 2019). Salah satu faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak, penerimaan pajak akan meningkat jika dilakukan dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak demikian pula sebaliknya. Sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus mampu menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan menjadikannya sebagai agenda utama melalui peningkatan kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan dan tanggung jawab.

Pajak dengan kriteria tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi syarat sebagai berikut: *pertama*, tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak. *Kedua*, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda. *Ketiga*, laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh Auditor apabila tidak

ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK). Dan *keempat*, tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Dengan demikian kepatuhan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai acuan kepatuhan pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, serta melaporkan pajaknya secara tepat waktu sebelum batas akhir yang telah ditentukan. Untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar pajak Wakil Menteri Keuangan (Mardiasmo, 2016) memberikan strategi untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak yaitu:

- 1) Memperbaiki pelayanan agar Wajib Pajak mau membayar pajak secara sukarela, karena pada prinsipnya pajak Indonesia masih self assesment.
- 2) Meningkatkan jumlah tenaga pemeriksa di Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki kualitas penegakan hukum.
- 3) Melakukan kegiatan sosialisasi maupun edukasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran atas pentingnya membayar pajak untuk menyasar Wajib Pajak di masa depan, karena pajak ini untuk kesejahteraan bangsa, bukan untuk pejabat atau menteri keuangan.
- 4) Melakukan internalisasi nilai-nilai Kementerian Keuangan untuk menguatkan moral dan integritas pegawai pajak dalam menjalankan tugas secara profesional penerimaan pajak.

##### **5. Penerapan Sistem *E-filing***

Penerapan sistem *e-filing* yaitu merupakan suatu cara penyampaian berupa SPT Tahunan atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* melalui website yang diberikan fasilitas oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan tujuan agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakan dalam pelaporan SPT sesuai apa yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP).

Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada Mei tahun 2004 resmi meluncurkan sistem e-filing. Peraturan Direktorat Jendral Pajak No 47/PJ/2008 pasal 1 menyatakan bahwa e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Berdasarkan Direktorat Jendral Pajak Nomor Per-1/PJ/2014 menyatakan bahwa e-filing bertujuan untuk:

1. Mencapai transparansi dan untuk bisa menghilangkan praktekpraktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN).
2. Memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT, sehingga wajib pajak tidak perlu ke Kantor Pelayanan Pajak Lagi.
3. *E-filing* mempermudah dalam penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT tersebut telah diterima DJP dan keamanannya jauh lebih terjamin.

#### **6. Penerapan Sistem *E-billing***

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 26/PJ/2014 sistem *e-billing* merupakan sistem pembayaran elektronik yang menggunakan kode billing. Kode billing merupakan kode identifikasi yang diterbitkan lewat sistem billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Kode billing tersebut digunakan untuk melakukan pembayaran di teller Bank atau Kantor Pos, mesin ATM, atau Internet Banking.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) meluncurkan sistem ini untuk melakukan inovasi perubahan dengan melakukan perbaikan di dalam sistemnya dengan memanfaatkan teknologi informasi. Selain itu penerapan sistem *e-billing* juga untuk memudahkan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran secara *online*.

#### **7. Teknologi Informasi**

Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku atau sikap akuntan menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan

kinerjanya. Menurut (Thompson et al.,1991) dalam Ariesta (2015:3), pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan.

Teknologi diharapkan berfungsi sebagai penyelenggara dan penafsir. Awalnya, teknologi informasi hanya dimanfaatkan untuk pemrosesan data. Namun, seiring perkembangan teknologi informasi, penggunaannya tidak lagi terbatas pada pemrosesan data. Oleh karena itu, hampir semua kegiatan organisasi saat ini telah terintegrasi dengan aplikasi dan otomatisasi teknologi informasi. Meskipun definisi tentang teknologi informasi bervariasi, namun pada dasarnya, setiap definisi tersebut memiliki inti yang sama. Definisi Teknologi Informasi menurut Tata Sutabri (2014:3) Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Teknologi informasi adalah hasil gabungan antara teknologi komputerisasi dan komunikasi, yang terdiri dari sistem perangkat lunak dan perangkat keras. Teknologi ini digunakan untuk mengolah, memproses, mengakses, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan berbagai metode, dengan tujuan menghasilkan informasi berkualitas tinggi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan strategis. Selain itu, pengolahan data dengan bantuan komputer jelas akan mampu meningkatkan kualitas informasi keuangan yang dilaporkan. Selain itu, memanfaatkan kemajuan teknologi tidak hanya dalam teknologi komputer. Tetapi, jaringan internet juga dapat dimanfaatkan dalam pengelolaan keuangan pemerintah daerah serta pelayanan kepada masyarakat umum, salah satunya dengan kemudahan untuk mengakses

profil pemerintah daerah melalui situs resmi pemerintah daerah terkait. Dari pemanfaatan dan pengetahuan Teknologi Informasi ini dengan harapan pelaku kepatuhan wajib pajak bisa memahami penggunaan sistem *e-filing* dan *e-billing* untuk mempermudah dalam penggunaannya.

### **C. Pengembangan Hipotesa**

#### **1. Pengaruh Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem e-Filing adalah sebuah sistem pelaporan pajak secara online dengan menggunakan media internet (Stiawan et al., 2016). Penyampaian SPT melalui pelayanan e-filing atau e-SPT pertama kali diatur dengan keputusan Dirjen Pajak melalui KEP-05/PJ/2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Adapun beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Sistem e-Filing digunakan untuk penyampaian SPT secara online yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sistem e-Filing, para wajib pajak tidak perlu datang ke KPP untuk mengantri lama serta penyampaian SPT dapat dilakukan pada hari libur sekalipun asalkan wajib pajak memiliki fasilitas internet untuk dapat mengakses sistem e-Filing tersebut. Kemudahan dalam penyampaian SPT online ini diharapkan mampu memudahkan para wajib pajak dalam penyampaian SPT-nya. Penelitian yang dilakukan oleh (Pradnyana & Prena, 2019) menyatakan bahwa e-filing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak.

**H1: Penerapan Sistem *E-Filing* dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **2. Pengaruh Sistem *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

E-billing system adalah Metode pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan Kode Billing. Kode Billing sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. Melakukan transaksi Dengan menggunakan e-billing wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran secara lebih cepat dan

lebih akurat. Wajib Pajak akan membayar atau menyetorkan pajaknya secara elektronik melalui Bank atau Pos Persepsi sebagai media penyedia layanan berupa penerimaan setoran untuk penerimaan Negara. Dengan diterapkan sistem e-billing diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Pradnyana & Prena, 2019).

Pada penelitian (Pradnyana & Prena, 2019) e-billing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. Dimana E-billing memiliki koefisien  $t$  6,282 dan signifikansi 0,000. Maka ditetapkan hipotesa kedua dalam penelitian ini adalah:

**H2: Penerapan Sistem *e-billing* dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **3. Teknologi Informasi dapat memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Teknologi Informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Sistem e-filing merupakan sistem pengisian dan penyampaian SPT Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak. Untuk dapat menggunakan sistem e-filing tersebut wajib pajak harus paham dan mampu menggunakan internet. Pemahaman internet akan membantu wajib pajak dalam pengisian dan penyampaian SPT hingga kepatuhan wajib pajak meningkat (Pohan, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh (Pohan, 2022) mengemukakan bahwa pemahaman internet memperkuat hubungan antara penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

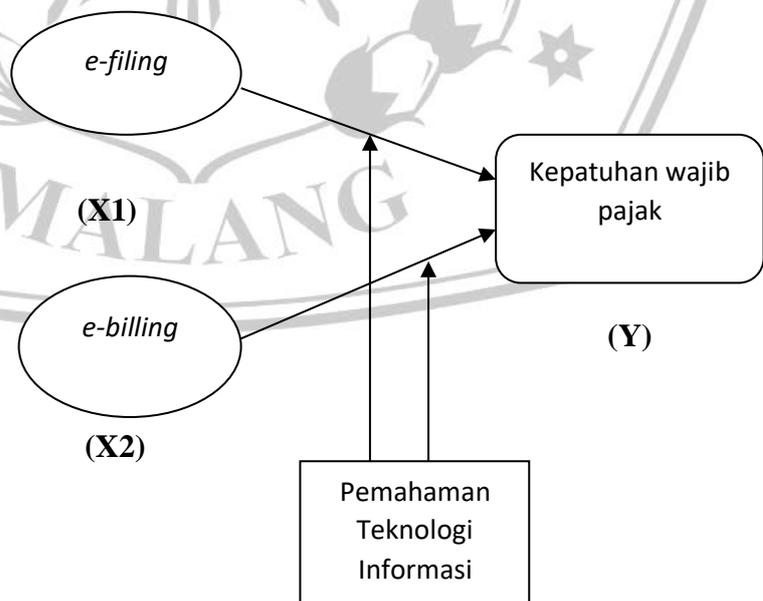
**H3: Pemahaman Teknologi Informasi dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

**4. Teknologi Informasi dapat memoderasi Pengaruh Penerapan Sistem *E-billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman teknologi informasi yang dimiliki oleh wajib pajak menjadikan sistem e-billing berjalan dengan baik dan menjadikan wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sistem e-billing adalah layanan pembayaran pajak secara elektronik kepada DJP yang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi wajib pajak dengan memanfaatkan jaringan internet. Penelitian (Manullang et al., 2020) mengemukakan bahwasanya pemahaman internet dapat memperkuat pengaruh penerapan sistem e-billing terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H4: Pemahaman Teknologi Informasi dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh Penerapan Sistem E-billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

**D. Kerangka Pemikiran**



(Z)

**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

**Keterangan:**

X<sub>1</sub>: *E-Filing*

X<sub>2</sub>: *E-billing*

Y: Kepatuhan Wajib Pajak

Z: Teknologi Informasi

